

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH BÌNH DƯƠNG**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: *11* /2015/QĐ-UBND

*Thủ Dầu Một, ngày 03 tháng 4 năm 2015*

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy định về quy trình giải quyết khiếu nại hành chính  
trên địa bàn tỉnh Bình Dương**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 03 tháng 12 năm 2004;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 03/TTr-TTr ngày 15 tháng 01 năm 2015,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về quy trình giải quyết khiếu nại hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày, kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 27/2010/QĐ-UBND ngày 02 tháng 08 năm 2010 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương về việc ban hành quy định trình tự, thủ tục tiếp công dân, tiếp nhận đơn và giải quyết đơn tranh chấp đất đai, đơn khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính về quản lý đất đai và đơn khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Thủ trưởng các Sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành

phổ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

*Nơi nhận:* *KL*

- Thanh tra Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL - Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh ủy, ĐDBQH tỉnh;
- TT HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- CT, các PCT-UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- VPTU, ĐDBQH, HĐND tỉnh
- LĐVP, TH;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- Trung tâm Công báo, Website Bình Dương;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN *KL***  
**CHỦ TỊCH**



*KL*  
**Trần Văn Nam**

**QUY ĐỊNH**

**Về quy trình giải quyết khiếu nại hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Dương**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số AA /2015/QĐ-UBND  
ngày 03 tháng 4 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

**Chương I  
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định chi tiết trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước và quyết định kỷ luật cán bộ, công chức kể từ thời điểm thụ lý, xác minh, kết luận nội dung khiếu nại đến khi ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy định này áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước; người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại; người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại thuộc cơ quan hành chính nhà nước; người khiếu nại; người bị khiếu nại; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước.

**Điều 3. Nguyên tắc giải quyết khiếu nại**

1. Bảo đảm chính xác, khách quan, công khai;
2. Đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục, thời hạn luật định;
3. Tôn trọng và bảo vệ các quyền, lợi ích hợp pháp của Nhà nước, tập thể, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

**Điều 4. Áp dụng pháp luật**

Việc giải quyết khiếu nại hành chính tại đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước được áp dụng theo Quy định này.

1. Việc giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật cán bộ, công chức được thực hiện theo pháp luật cán bộ công chức, Điều 5, Điều 6 và Điều 22 Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ về quy định Quy trình giải quyết khiếu nại hành chính (sau đây gọi là Thông tư 07/2013/TT-TTCP) và Quy định này.

2. Việc giải quyết khiếu nại thông qua hoạt động của Đoàn thanh tra được thực hiện theo quy định của pháp luật về thanh tra, các quy định khác có liên quan và Quy định này.

**Chương II  
QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

**Mục 1**

**THỤ LÝ, CHUẨN BỊ XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI**

## **Điều 5. Thụ lý việc giải quyết khiếu nại**

Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc lần hai xử lý như sau:

1. Trường hợp khiếu nại đủ điều kiện thụ lý: Ban hành Thông báo thụ lý giải quyết (theo Mẫu số 01-KN của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP). Thông báo thụ lý được gửi cho người khiếu nại; người bị khiếu nại; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành.

2. Trường hợp khiếu nại không được thụ lý giải quyết: Ban hành Thông báo không thụ lý giải quyết và nêu rõ lý do không thụ lý (theo Mẫu số 02-KN của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP).

3. Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung: gửi Thông báo thụ lý cho người đại diện.

## **Điều 6. Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu**

1. Việc xác minh, tổ chức đối thoại (trong trường hợp cần thiết), báo cáo xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại và dự thảo văn bản trình người giải quyết khiếu nại được thực hiện trong thời hạn 25 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành Thông báo thụ lý.

2. Những vụ việc khiếu nại xảy ra trên địa bàn vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì việc xác minh, tổ chức đối thoại, báo cáo xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại và dự thảo văn bản trình người giải quyết khiếu nại được thực hiện trong thời hạn 40 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành Thông báo thụ lý hoặc khi cần thời gian để phục vụ cho việc xác minh như: tiến hành đo, vẽ, trưng cầu giám định, tổ chức tham khảo ý kiến của cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan hoặc Hội đồng chuyên môn (trong các lĩnh vực đặc thù) và các hoạt động khác.

3. Việc xem xét, ban hành quyết định giải quyết khiếu nại được thực hiện trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại và kiến nghị giải quyết khiếu nại của người có trách nhiệm xác minh.

## **Điều 7. Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai**

1. Việc xác minh, tổ chức đối thoại, báo cáo xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại và dự thảo văn bản trình người giải quyết khiếu nại được thực hiện trong thời hạn 40 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành Thông báo thụ lý.

2. Những vụ việc khiếu nại xảy ra trên địa bàn vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì việc xác minh, tổ chức đối thoại, báo cáo xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại và dự thảo văn bản trình người giải quyết khiếu nại được thực hiện trong thời hạn 55 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành Thông báo thụ lý hoặc khi cần thời gian để phục vụ cho việc xác minh như: tiến hành đo, vẽ, trưng cầu giám định, tổ chức tham khảo ý kiến của cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan hoặc Hội đồng chuyên môn (trong các lĩnh vực đặc thù) và các hoạt động khác.

3. Việc xem xét, ban hành quyết định giải quyết khiếu nại được thực hiện trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại và kiến nghị giải quyết khiếu nại của người có trách nhiệm xác minh.

**Điều 8. Trách nhiệm xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cấp xã), của Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi chung là cấp huyện) và của Thủ trưởng cơ quan thuộc Sở**

Tùy tính chất vụ việc mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, Thủ trưởng cơ quan thuộc Sở tự tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc phân công cán bộ phụ trách lĩnh vực đó chịu trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

**Điều 9. Trách nhiệm xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện**

1. Tùy tính chất vụ việc mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện tự tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cho Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

2. Chánh Thanh tra cấp huyện tham mưu UBND cùng cấp xác minh giải quyết khiếu nại đối với những vụ việc khiếu nại phức tạp có liên quan đến nhiều ngành, nhiều cấp hoặc những vụ việc đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại.

**Điều 10. Trách nhiệm xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở và cấp tương đương (sau đây gọi chung là Sở)**

1. Tùy theo lĩnh vực, Giám đốc Sở và cấp tương đương tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cho Chánh Thanh tra Sở, Thủ trưởng cơ quan thuộc Sở và cấp tương đương xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại lần đầu đối với khiếu nại quyết định hành chính của Giám đốc Sở, hành vi hành chính, của cán bộ, công chức do mình quản lý trực tiếp.

2. Chánh Thanh tra Sở chịu trách nhiệm xác minh trong việc giải quyết khiếu nại lần hai đối với khiếu nại mà Thủ trưởng cơ quan thuộc Sở đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại.

**Điều 11. Trách nhiệm tham mưu giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Giám đốc Sở hoặc Thủ trưởng các cơ quan, ban, ngành thuộc tỉnh có chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước trong lĩnh vực nào thì chịu trách nhiệm thẩm tra, xác minh, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh giải quyết đối với khiếu nại trong lĩnh vực đó (lần 1 kể cả lần 2).

2. Đối với các vụ việc khiếu nại có tính chất phức tạp liên quan đến trách nhiệm quản lý của nhiều ngành, nhiều địa phương khác nhau thì giao Chánh Thanh tra tỉnh chủ trì phối hợp với các ngành, các địa phương tiến hành xác minh, kết luận, kiến nghị để tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh giải quyết.

3. Đối với các vụ việc do Giám đốc Sở và Thủ trưởng cơ quan, ban, ngành cấp tỉnh ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu nhưng còn khiếu nại mà nội dung thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Chủ tịch UBND tỉnh thì giao Chánh Thanh tra tỉnh xác minh, kết luận, kiến nghị để tham mưu Chủ tịch

UBND tỉnh giải quyết khiếu nại lần hai.

**Điều 12. Việc kiểm tra quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại**

1. Đối với những khiếu nại có nội dung rõ ràng, chứng cứ cụ thể, có cơ sở để xử lý ngay, sau khi thụ lý, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu tiến hành kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp bị khiếu nại.

2. Nội dung kiểm tra gồm:

a) Căn cứ pháp lý ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính;

b) Thẩm quyền ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính;

c) Nội dung của quyết định hành chính, việc thực hiện hành vi hành chính;

d) Trình tự, thủ tục ban hành, thể thức và kỹ thuật trình bày quyết định hành chính.

3. Thời gian tiến hành kiểm tra không quá 10 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành thông báo thụ lý.

4. Căn cứ kết quả kiểm tra, trường hợp khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết ban hành quyết định giải quyết khiếu nại ngay.

**Điều 13. Giao xác minh nội dung khiếu nại**

1. Khi tiếp nhận đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý:

a) Đối với cấp xã, cấp huyện: người giải quyết khiếu nại ban hành Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành thông báo thụ lý. Người có trách nhiệm xác minh ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.

Trường hợp tự mình xác minh thì người giải quyết khiếu nại ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành thông báo thụ lý.

b) Đối với cấp tỉnh: Chủ tịch UBND tỉnh giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại cho Chánh Thanh tra tỉnh hoặc Giám đốc Sở (sau đây gọi chung là người có trách nhiệm xác minh) trong thời hạn không quá 3 ngày làm việc kể từ ngày ban hành thông báo thụ lý giải quyết, người có trách nhiệm xác minh ban hành Quyết định thành lập Tổ hoặc Đoàn xác minh nội dung khiếu nại.

2. Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại, quyết định xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo Mẫu số 03-KN, 04-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCP.

**Điều 14. Lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại**

1. Trưởng đoàn hoặc Tổ trưởng được giao xác minh chịu trách nhiệm lập kế hoạch xác minh và trình người ra quyết định giao xác minh phê duyệt.

2. Nội dung kế hoạch xác minh gồm có:

a) Căn cứ pháp luật;

b) Mục đích, yêu cầu;

- c) Nội dung xác minh;
  - d) Các tài liệu, bằng chứng cần thu thập, kiểm tra;
  - đ) Cơ quan, đơn vị, cá nhân cần phải làm việc để thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng;
  - e) Nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên trong Đoàn hoặc Tổ xác minh;
  - g) Các điều kiện, phương tiện phục vụ cho việc xác minh;
  - h) Dự kiến thời gian thực hiện từng công việc, thời gian dự phòng để xử lý các công việc phát sinh;
  - i) Việc báo cáo tiến độ thực hiện;
  - k) Các nội dung khác (nếu có).
3. Thời hạn lập kế hoạch không quá 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được Quyết định giao xác minh.
4. Thời hạn phê duyệt kế hoạch không quá 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được kế hoạch.

## **Mục 2**

### **XÁC MINH, ĐỐI THOẠI, KẾT LUẬN NỘI DUNG KHIẾU NẠI**

#### **Điều 15. Gửi hoặc công bố Quyết định xác minh nội dung khiếu nại**

1. Trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận Quyết định xác minh nội dung khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh gửi Quyết định xác minh đến người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan.
2. Trong trường hợp cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh thực hiện việc công bố Quyết định xác minh nội dung khiếu nại tại cơ quan, tổ chức, đơn vị của người bị khiếu nại hoặc tại trụ sở cơ quan, tổ chức, đơn vị nơi phát sinh khiếu nại.
3. Thành phần tham dự buổi công bố gồm: người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc người đại diện của người khiếu nại, của người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.
4. Nội dung buổi công bố Quyết định xác minh nội dung khiếu nại được lập thành biên bản, có chữ ký của những người dự công bố, gửi một bản cho bên khiếu nại, một bản cho bên bị khiếu nại và một bản lưu hồ sơ giải quyết khiếu nại.

#### **Điều 16. Thu thập, đánh giá thông tin, tài liệu, bằng chứng**

1. Đối với người khiếu nại, người đại diện hoặc người được ủy quyền của người khiếu nại, Luật sư, trợ giúp viên pháp lý .  
Người xác minh có trách nhiệm làm việc trực tiếp và yêu cầu cung cấp các thông tin, tài liệu sau:
  - a) Thông tin về nhân thân:  
Đối với người khiếu nại: Yêu cầu xuất trình chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân khác, cung cấp địa chỉ nơi cư trú, số điện thoại để liên lạc, làm việc khi cần thiết.  
Đối với người đại diện, người được ủy quyền: Yêu cầu xuất trình chứng minh nhân dân, cung cấp giấy tờ, văn bản ủy quyền để chứng minh việc đại diện hợp pháp của mình (văn bản ủy quyền phải có công chứng hoặc chứng thực của cơ quan có thẩm quyền).  
Đối với Luật sư, trợ giúp viên pháp lý: Yêu cầu xuất trình giấy yêu cầu

giúp đỡ về pháp luật hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại, thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý, quyết định phân công trợ giúp pháp lý.

b) Thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại;

c) Yêu cầu, đề nghị của người khiếu nại;

d) Nội dung, căn cứ để khiếu nại.

2. Đối với người bị khiếu nại:

Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh làm việc trực tiếp và yêu cầu người bị khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung bị khiếu nại; giải trình về quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; ghi nhận những cơ sở làm căn cứ của việc giải quyết khiếu nại lần đầu; ý kiến đề xuất đối với việc giải quyết khiếu nại lần hai (nếu có).

3. Đối với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan:

Người giải quyết khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh gửi văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại (theo Mẫu số 06-KN của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP). Văn bản yêu cầu nêu rõ thời hạn thực hiện báo cáo và bộ phận tiếp nhận. Trong trường hợp làm việc trực tiếp, người có trách nhiệm xác minh thông báo trước thời gian, địa điểm, nội dung làm việc và yêu cầu cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng phục vụ cho buổi làm việc.

4. Nội dung các buổi làm việc được lập thành biên bản (theo Mẫu số 05-KN của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP), có chữ ký của các bên. Trường hợp có người không ký biên bản thì phải ghi rõ lý do. Biên bản được lập ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.

5. Trong trường hợp không làm việc trực tiếp vì lý do khách quan thì người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh có văn bản yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, Luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng để làm rõ nội dung khiếu nại.

6. Các tài liệu cung cấp phải được đối chiếu với bản chính, có dấu xác nhận của cơ quan cung cấp. Trường hợp tài liệu là bản sao không có bản chính, bản gốc để đối chiếu, hoặc tài liệu bị mất trang, mất chữ, cũ, mờ... thì người cung cấp có trách nhiệm ký xác nhận hoặc đóng dấu treo về tài liệu cung cấp. Khi tiếp nhận hồ sơ, người xác minh lập Giấy biên nhận (theo Mẫu số 07-KN của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP).

7. Thời gian cung cấp, bổ sung các tài liệu (nếu có), văn bản giải trình được thực hiện tùy từng trường hợp nhưng không quá 10 ngày làm việc, kể từ ngày người có trách nhiệm xác minh hoặc người xác minh yêu cầu (trừ trường hợp bất khả kháng).

8. Người giải quyết khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh hoặc người xác minh phải đánh giá, nhận định về giá trị chứng minh của những thông tin, tài liệu, bằng chứng đã được thu thập trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật, các nguyên tắc trong giải quyết khiếu nại. Thông tin, tài liệu, chứng cứ được sử dụng để kết luận nội dung khiếu nại phải xác định rõ nguồn gốc, tính khách quan, tính liên quan, tính hợp pháp.



9. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập trong quá trình giải quyết khiếu nại phải được sử dụng đúng quy định, quản lý chặt chẽ; chỉ cung cấp hoặc công bố khi người có thẩm quyền cho phép.

**Điều 17. Trách nhiệm phối hợp của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan**

1. Cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan nội dung khiếu nại trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu của người có trách nhiệm xác minh, người xác minh.

2. Các tài liệu, hồ sơ cung cấp được đóng dấu xác nhận của cơ quan cung cấp.

3. Khi người có trách nhiệm xác minh đã có văn bản đôn đốc bổ sung hai lần mà cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan vẫn chưa cung cấp tài liệu hồ sơ theo yêu cầu thì tùy theo tính chất, mức độ mà xử lý theo quy định pháp luật.

**Điều 18. Xác minh thực tế**

1. Người giải quyết khiếu nại, người xác minh tiến hành việc xác minh thực tế để đối chiếu giữa thông tin thể hiện trên tài liệu so với thực tế khi cần thiết; tiến hành đo đạc, kiểm tra để khẳng định tính chính xác, hợp pháp của các tài liệu, thông tin, chứng cứ có liên quan đến nội dung khiếu nại.

2. Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản, ghi nhận toàn bộ quá trình thực hiện, kết quả xác minh, hiện trạng, ý kiến và chữ ký của những người tham gia quá trình xác minh thực tế. Biên bản xác minh thực tế được cung cấp cho những người có liên quan và lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại. Trường hợp có người không ký biên bản thì phải ghi rõ lý do.

**Điều 19. Tham khảo ý kiến tư vấn**

1. Đối với những vụ việc phức tạp, có nhiều vướng mắc do pháp luật chưa quy định cụ thể hoặc có nhiều quan điểm xử lý khác nhau, người có trách nhiệm xác minh tham khảo ý kiến của các cơ quan chuyên môn hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trước khi đối thoại.

2. Khi cần thiết, trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại thực hiện việc tham khảo ý kiến của tổ chức, cá nhân qua hình thức gửi văn bản trao đổi, tổ chức hội nghị hoặc thành lập Hội đồng tư vấn, Hội đồng chuyên môn (trong lĩnh vực đặc thù).

3. Việc thành lập và tổ chức họp Hội đồng tư vấn, Hội đồng chuyên môn (trong lĩnh vực đặc thù) thực hiện theo Khoản 2, 3 Điều 20 Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

**Điều 20. Trưng cầu giám định**

1. Việc trưng cầu giám định thực hiện theo Điều 15 Thông tư số 07/2013/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ.

2. Kết luận giám định được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

3. Kinh phí trưng cầu giám định do người yêu cầu giám định chi trả trong nguồn kinh phí ngân sách không tự chủ được giao hàng năm. Trường hợp giám định theo yêu cầu của người khiếu nại, người bị khiếu nại thì kinh phí giám định do những người này chi trả.

**Điều 21. Tổ chức đối thoại**

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại khi:

a) Yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau;

b) Việc khiếu nại có liên quan đến tôn giáo, có yếu tố nước ngoài, phức tạp;

c) Quan điểm giải quyết vụ việc giữa các ngành không thống nhất;

d) Vụ việc có văn bản chỉ đạo của cấp trên;

e) Khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức.

2. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan.

3. Người chủ trì đối thoại trong quá trình giải quyết khiếu nại là:

a) Đối với cấp xã: Chủ tịch Ủy ban nhân dân hoặc ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân;

b) Đối với cấp huyện: Chủ tịch hoặc ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân; Trưởng các phòng, ban;

c) Đối với cấp tỉnh: Chủ tịch hoặc ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Lãnh đạo các Sở, ban, ngành chủ trì việc đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan.

4. Thành phần tham dự đối thoại gồm: Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, Luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

## **Điều 22. Trình tự đối thoại**

1. Chuẩn bị đối thoại:

a) Hồ sơ đã được thẩm tra, xác minh; tài liệu, chứng cứ đã được thu thập;

b) Dự thảo báo cáo kết quả xác minh và hướng giải quyết đã được người có trách nhiệm xác minh phê duyệt;

c) Xác định các nội dung cần trao đổi, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, Ủy ban nhân dân cấp xã nơi phát sinh việc khiếu nại;

d) Tùy theo tính chất vụ việc, người chủ trì đối thoại trao đổi trước với các cơ quan tham dự đối thoại để thống nhất nội dung đối thoại, quan điểm giải quyết.

2. Trước khi diễn ra cuộc đối thoại ít nhất 05 ngày làm việc, người chủ trì tổ chức đối thoại thông báo bằng văn bản với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, đại diện tổ chức chính trị - xã hội (nếu có) về thời gian, địa điểm, nội dung việc đối thoại; người được thông báo có trách nhiệm tham dự buổi đối thoại đúng thời gian, địa điểm và thành phần.

3. Địa điểm tổ chức đối thoại: Cơ quan của người chủ trì đối thoại, trụ sở tiếp công dân của người giải quyết khiếu nại, trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã nơi phát sinh khiếu nại.

4. Tiến hành đối thoại:

a) Kiểm tra thành phần tham dự đối thoại; tư cách tham dự của người khiếu nại; người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan; người đại

diện, người được ủy quyền, Luật sư, trợ giúp viên pháp lý (nếu có). Trường hợp thành phần đối thoại không đủ theo thư mời thì việc tiến hành đối thoại do người chủ trì quyết định;

b) Nêu lý do đối thoại, nội quy đối thoại, hướng dẫn các bên tham dự đối thoại cách thức đối thoại để đảm bảo cuộc đối thoại có trật tự và hiệu quả;

c) Nêu kết quả xác minh khiếu nại và kiến nghị giải quyết khiếu nại;

d) Người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, Luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý (nếu có) trình bày ý kiến về nội dung sự việc, kết quả xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại do người chủ trì đối thoại công bố; trình bày tóm tắt nội dung sự việc, nguyện vọng và cung cấp các chứng cứ pháp lý; trả lời các câu hỏi do người chủ trì đối thoại, người được giao xác minh, các cơ quan tham dự đặt ra trong quá trình đối thoại;

đ) Người giải quyết khiếu nại lần đầu, đại diện các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham dự đối thoại nêu ý kiến.

#### 5. Lập biên bản đối thoại:

Buổi đối thoại được lập biên bản, thể hiện đầy đủ ý kiến của những người tham dự, có chữ ký hoặc điểm chỉ của những người dự đối thoại, có đóng dấu treo của cơ quan người chủ trì đối thoại. Trường hợp có người tham dự đối thoại không ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do. Biên bản đối thoại là căn cứ để giải quyết khiếu nại được lưu vào hồ sơ giải quyết khiếu nại và gửi cho các thành viên tham dự đối thoại, mỗi người một bản (theo Mẫu số 14-KN của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP).

### **Điều 23. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại**

#### 1. Trách nhiệm của người xác minh:

a) Đảm bảo tính chính xác, khách quan, hợp pháp của thông tin, tài liệu, chứng cứ thu thập được;

b) Trên cơ sở tổng hợp hồ sơ, tài liệu, chứng cứ, kết quả đối thoại, hoàn chỉnh báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại (theo Mẫu số 11-KN, số 15-KN hoặc số 16-KN của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP), trình người ra quyết định giao xác minh phê duyệt;

c) Gửi báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, dự thảo văn bản giải quyết khiếu nại khi cần thiết gửi một số tài liệu đến người giải quyết khiếu nại và đơn vị tiếp công dân cùng cấp.

#### 2. Trách nhiệm của người ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại:

a) Xem xét, phê duyệt và ký báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại kịp thời, đảm bảo thời hạn được giao;

b) Chịu trách nhiệm về cơ sở pháp lý, căn cứ kiến nghị nội dung giải quyết khiếu nại.

3. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại đảm bảo về hình thức, nội dung theo quy định tại Khoản 2 Điều 18 Thông tư 07/2013/TT-TTCP.

### **Điều 24. Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại**

1. Trên cơ sở báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, căn cứ quy định của pháp luật hiện hành, kết quả xác minh, kết quả đối thoại, kết quả trưng cầu giám định và kết quả tham khảo ý kiến của các cơ quan có liên quan (nếu có), người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định giải quyết khiếu nại theo quy



định tại Khoản 1 Điều 22 Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

2. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại ban hành quyết định giải quyết khiếu nại cho từng người.

#### **Điều 25. Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại**

1. Khi người khiếu nại có đơn rút khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh lập văn bản báo cáo và dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại, trình người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại trong vòng 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đơn rút khiếu nại.

2. Người giải quyết khiếu nại xem xét, ký ban hành Quyết định đình chỉ (theo Mẫu số 12-KN của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP) trong vòng 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản của người có trách nhiệm xác minh và gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

#### **Điều 26. Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại**

1. Trong quá trình thụ lý hồ sơ giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục, người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định đó (theo Mẫu số 09-KN của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP).

Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết.

Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì phải ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ đó (theo Mẫu số 10-KN của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP).

2. Quyết định tạm đình chỉ, quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ được gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, những người có trách nhiệm thi hành khác trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành và được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

### **Mục 3**

#### **KẾT THÚC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

#### **Điều 27. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu**

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, Thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại hoặc người có thẩm quyền, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

#### **Điều 28. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần hai**

Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần hai gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến người có trách nhiệm xác minh, bộ phận tiếp công dân và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

#### **Điều 29. Việc công khai quyết định giải quyết khiếu nại**

Trong thời hạn 15 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai có trách nhiệm công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo một trong các hình thức sau:

1. Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác.
2. Niêm yết Quyết định giải quyết khiếu nại tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại.
3. Ban Tiếp công dân tỉnh trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Ban Tiếp công dân huyện, thị xã, thành phố, bộ phận tiếp công dân của cơ quan, tổ chức cập nhật Quyết định giải quyết khiếu nại lên Trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có) hoặc công thông tin điện tử của tỉnh.

**Điều 30. Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại**

Việc lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại thực hiện theo quy định tại Điều 34, 43 Luật Khiếu nại và Điều 23 Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

**Chương III  
TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 31. Tổ chức thực hiện và quản lý nhà nước về giải quyết khiếu nại**

1. Giám đốc Sở, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện và cấp xã chịu trách nhiệm phổ biến và tổ chức triển khai thực hiện Quy định này.
2. Thanh tra tỉnh chịu trách nhiệm chủ trì phối hợp với Trưởng Chi nhánh trị tỉnh tổ chức việc đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ giải quyết khiếu nại cho đội ngũ cán bộ, công chức, chuyên viên, thanh tra viên trực tiếp thực hiện nhiệm vụ giải quyết khiếu nại trên địa bàn; Phối hợp với các cơ quan liên quan hướng dẫn thực hiện Quy định này.
3. Chánh Thanh tra các cấp, các ngành giúp Thủ trưởng cùng cấp quản lý nhà nước về công tác giải quyết khiếu nại trên địa bàn.
4. Định kỳ hàng quý, 06 tháng, 09 tháng, năm hoặc đột xuất theo yêu cầu của cấp trên, Giám đốc Sở, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách nhiệm báo cáo tình hình và kết quả giải quyết khiếu nại đến Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; đồng gửi đến Thanh tra tỉnh và Ban Tiếp công dân tỉnh trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo chung.

**Điều 32. Bổ sung, sửa đổi Quy định**

Trong quá trình thực hiện Quy định, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, Giám đốc Sở, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện chịu trách nhiệm phản ánh kịp thời đến Thanh tra tỉnh để tổng hợp, nghiên cứu, kiến nghị Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung, sửa đổi Quy định cho phù hợp với thực tiễn của tỉnh và các quy định pháp luật./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**



Trần Văn Nam